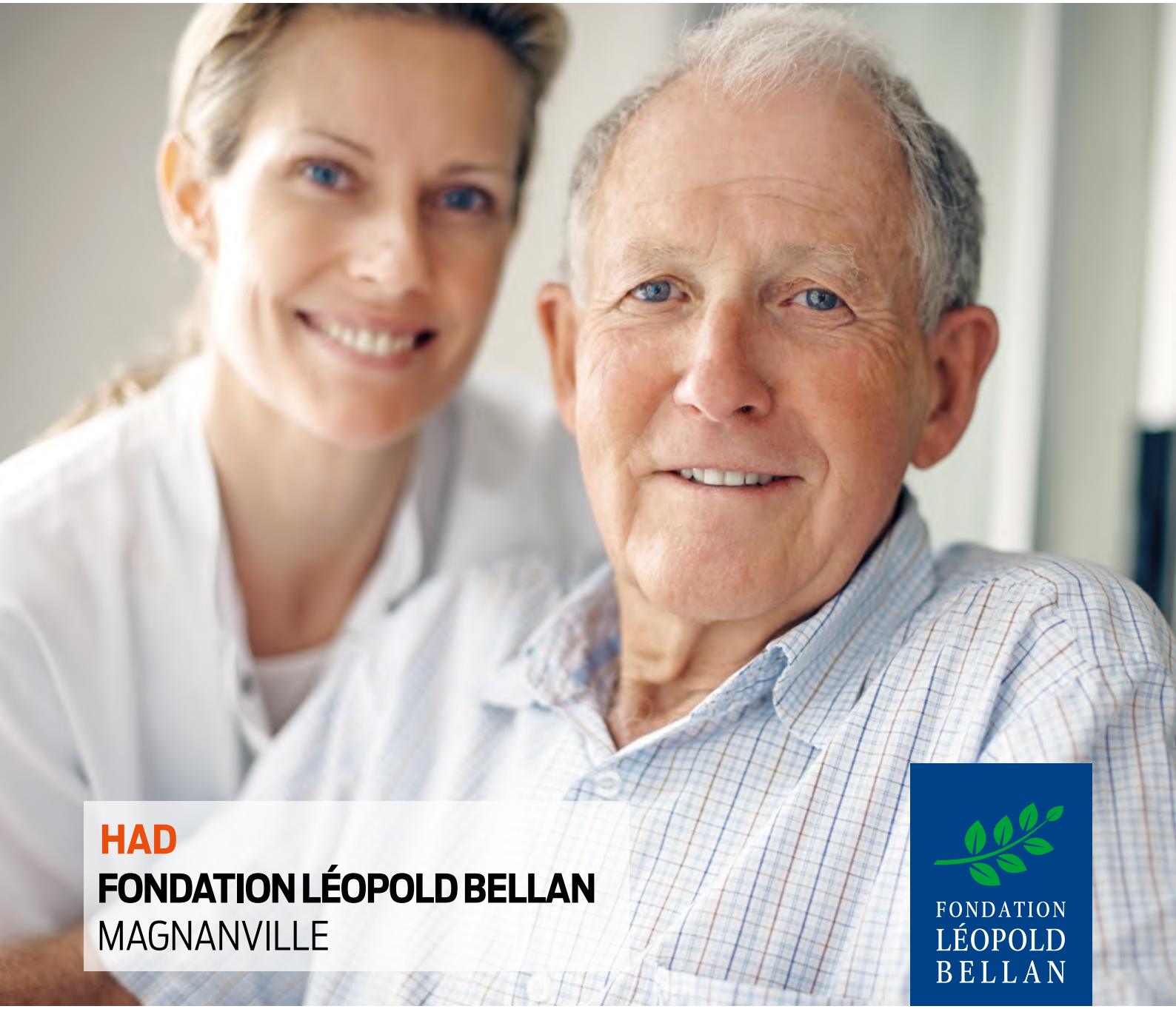
Livret d'accueil

Service d'Hospitalisation à Domicile



HAD

FONDATION LÉOPOLD BELLAN

MAGNANVILLE

FONDATION LÉOPOLD BELLAN

Pour la santé et l'autonomie

SOMMAIRE

P. 3
MOT DU DIRECTEUR

P. 4
L'HOSPITALISATION À DOMICILE EN QUELQUES MOTS
· Qu'est-ce que l'Hospitalisation à Domicile ?
· Qui décide de l'Hospitalisation à Domicile ?
· Quels sont les patients concernés par l'Hospitalisation à Domicile ?
· Quelles sont les conditions d'admission ?

P. 6
PRÉSENTATION GENERALE DU SERVICE D'HOSPITALISATION À DOMICILE

P. 7
UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE À VOTRE SERVICE
· L'équipe du service d'Hospitalisation à Domicile Léopold Bellan
· Les autres professionnels au domicile
· Nos partenaires privilégiés

P. 10
MODALITÉS D'ORGANISATION DE VOTRE PRISE EN CHARGE EN HAD
· Le premier jour d'intervention
· Votre hospitalisation à domicile a commencé
· Les rendez-vous extérieurs
· La permanence des soins
· La prise en charge médicamenteuse
· La prise en charge de la douleur
· Le suivi de votre état nutritionnel
· Le matériel et les déchets
· Le maintien en HAD
· Votre dossier de soins à domicile

P. 16
LA FIN DE VOTRE HOSPITALISATION À DOMICILE
· Sortie programmée
· Sortie contre avis médical
· Transfert à l'hôpital

P. 17
LE FINANCEMENT DE LA PRISE EN CHARGE EN HAD
· Ce qui est pris en charge
· Ce qui n'est pas pris en charge

P. 18
VOTRE PROTECTION ET VOS DROITS
· Le respect de la personne accueillie et de sa dignité
· La démarche qualité
· La participation des patients

P. 25
UNE COLLABORATION PATIENT-SOIGNANT-ENTOURAGE

P. 26
LA FONDATION LÉOPOLD BELLAN

P. 26
ENGAGEMENT QUALITÉ

ANNEXES
Réglement intérieur - Contrat de prise en charge - Désignation d'une personne de confiance - Charte de la personne hospitalisée - Charte de prévention de la maltraitance - Contrat d'engagement contre la douleur - Questionnaire de satisfaction, etc.

+ d'infos

Ce livret d'accueil est rédigé en vertu de l'article L.1112-2 du code de la santé publique et de l'arrêté du 15 avril 2008. Il vous est remis (ou à votre représentant légal) pour vous présenter le fonctionnement de notre établissement de manière lisible et transparente. Les informations contractuelles, réglementaires et adaptées à votre situation sont déclinées dans le projet thérapeutique et le règlement intérieur.



© Hamid AZMOUN

MADAME, MONSIEUR,

Vous allez être admis au sein du service d'hospitalisation à Domicile Léopold Bellan et nous vous remercions de votre confiance.

Tout au long de votre séjour, nos professionnels soignants (médecin coordonnateur, infirmière coordinatrice, infirmières, aides-soignantes, rééducateurs…) veilleront à vous apporter les soins techniques, 24h / 24, 7j sur 7, dans les conditions d'exigence et de sécurité identiques à celles dont vous auriez pu bénéficier à l'hôpital, tout en vous permettant de profiter du confort de rester chez vous, entourés de vos proches.

Avec la participation de votre médecin traitant, qui restera notre interlocuteur privilégié tout au long de votre accompagnement, nous allons vous proposer un projet thérapeutique, intégrant l'ensemble de vos besoins, tant soignants que psycho-sociaux. Notre psychologue et notre assistante sociale sont à votre écoute et pourront se déplacer à votre domicile.

Notre équipe veillera à coordonner l'ensemble des intervenants participant à votre projet thérapeutique en privilégiant autant que possible vos habitudes de vie.

En tant qu'établissement de santé à part entière, mais exerçant dans le cadre particulier qu'est votre lieu de vie, nous devons respecter des modes de fonctionnement et une organisation, qui bien qu'entourés de contraintes, permettent de garantir la qualité, la rigueur, ainsi que la sécurité de nos interventions.

Ce livret d'accueil vise précisément à vous donner toutes les informations utiles sur le déroulement de votre séjour et vous permettre de mieux comprendre la façon dont va être organisée votre prise en charge. Vous pourrez bien entendu poser toutes vos questions aux professionnels qui vous accompagneront prochainement.

N'hésitez pas à nous remonter vos observations et avis en complétant le questionnaire de sortie ci-joint. Cette démarche est essentielle pour nous dans le souci d'amélioration de la qualité de nos prestations et de la prévention des risques.
Nous resterons attentifs à votre satisfaction tout au long de votre séjour, votre confort restant notre priorité.

Le Directeur

L'HOSPITALISATION À DOMICILE



QU'EST-CE QUE L'HOSPITALISATION À DOMICILE ?

L'Hospitalisation À Domicile (HAD) permet d'assurer à votre domicile, sous la responsabilité de votre médecin traitant, des soins médicaux et paramédicaux continus et coordonnés.
Ce mode de prise en charge est prévu pour une période limitée, mais renouvelable en fonction de l'évolution de votre état de santé, en tenant compte de l'ensemble de vos besoins.
L'Hospitalisation à Domicile est tenue d'assurer la qualité, la sécurité et la continuité des soins 24h/24-365j/an.

QUI DÉCIDE DE L'HOSPITALISATION À DOMICILE ?

Elle intervient exclusivement sur prescription médicale. La demande de votre admission en HAD est réalisée, avec votre accord et celui de votre entourage, par :
• Votre médecin traitant si votre état de santé s'aggrave et que vous souhaitez rester à votre domicile,
• Un médecin hospitalier suite à votre hospitalisation dans un hôpital ou une clinique.

Lorsque l'initiative vient d'un médecin hospitalier, l'accord de votre médecin traitant est toujours sollicités. Le respect de votre vie privée est garanti ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui vous concernent, et ce tout au long de votre prise en charge par le service d'hospitalisation à domicile.

L'HAD, POUR QUI ?

L'HAD concerne les patients qui relèvent d'un niveau de soins hospitaliers pour éviter ou raccourcir un séjour en établissement de santé. Ces patients nécessitent:

- **des soins ponctuels, techniques et complexes :** en cas de maladie non stabilisée pour une période préalablement déterminée (exemple : chimiothérapie ou antibiothérapie);
- **des soins de réadaptation au domicile :** après la phase aiguë d'une maladie neurologique ou cardiaque, ou d'un traitement orthopédique ;
- **des soins palliatifs :** accompagnement en fin de vie, maintien et entretien pouvant aller jusqu'à la fin de la vie, ou des soins continus, notamment dans le cadre d'une maladie non stabilisée (cancer, maladie cardiaque ou pulmonaire).

« Le service d'hospitalisation à domicile apporte au domicile des patients, pour une période limitée, mais révisable suivant l'évolution de l'état de santé des personnes, des soins médicaux et paramédicaux continus et coordonnés. »
(Article R. 6121-4 du code de la santé publique).

PRINCIPAUX MODES DE PRISE EN CHARGE PAR LE SERVICE D'HAD LEOPOLD BELLAN :

- Nutrition parentérale
- Traitement intra-veineux
- Soins palliatifs
- Chimiothérapie/radiothérapie
- Nutrition entérale
- Prise en charge de la douleur
- Nutrition/dénutrition
- Pansements complexes et soins spécifiques
- Post traitement chirurgical
- Pathologies gériatriques
- Rééducation orthopédique
- Rééducation neurologique
- Surveillance post-chimiothérapie anticancéreuse
- Soins de nursing lourds
- Éducation du patient et/ou de son entourage



L'HAD est prise en charge à 80 % par l'Assurance maladie comme toute hospitalisation sauf pour les personnes qui sont prises en charge à 100 % pour une affection de longue durée (ALD).

QUELLES SONT LES CONDITIONS D'ADMISSION ?

Toute admission d'un patient en HAD se fait à partir d'une prescription médicale précisant la demande.

Une analyse de l'admissibilité du patient en HAD est réalisée. Elle porte notamment sur la validation médicale par le médecin coordonnateur du service d'HAD.

En lien avec votre médecin traitant, et le cas échéant, le médecin hospitalier prescripteur, le médecin coordonnateur et l'infirmière coordinatrice du service d'Hospitalisation à Domicile élaborent un projet thérapeutique prenant en compte les aspects cliniques, psychologiques et sociaux de votre état de santé.

Après évaluation des soins et estimation de leur faisabilité à votre domicile (le cas échéant avec l'association des partenaires : aide à domicile, loueur de matériel…), le médecin coordonnateur prononce votre admission, ré évaluable en fonction de l'évolution de votre état de santé.
Les délais d'admission par notre service d'HAD seront d'autant plus courts que la demande HAD aura été anticipée.

Ne sont pas admis dans le service d'HAD Léopold Bellan les malades :
- qui relèvent uniquement de soins à l'acte non coordonnés et ouvrent droit à la prise en charge par un service de soins infirmiers à domicile (SSIAD),
- dont l'état de santé justifie le maintien au sein d'une structure de soins traditionnels,
- dont les soins relèvent de la pédiatrie, des suites de maternité ou d'obstétrique.

LES AVANTAGES D'UN RECOURS À L'HAD :

- Continuité des soins 24h/24, 7j/7
- Equipe pluridisciplinaire au domicile du patient
- Surveillance médicale par le médecin traitant en partenariat avec le médecin hospitalier
- Accompagnement psycho-social du patient et/ou de ses proches
- Qualité des soins identique à celle d'un hopital

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ÉTABLISSEMENT

Le service d'Hospitalisation à Domicile Léopold Bellan est un établissement de santé privé d'intérêt collectif (ESPIC) de la Fondation Léopold Bellan.

Le service s'est ouvert en février 2017. Il compte **35 places** et couvre **83 communes** (1250 km² – 178 500 habitants) situées dans le secteur de santé prioritaire du nord-ouest des Yvelines.

Ses locaux se situent, à Magnanville, dans l'enceinte du Centre de Gérontologie Clinique, regroupant :

- Un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes **(EHPAD)** de 324 lits (avec un PASA de 14 places),
- Un servive de soins infirmiers à domicile **(SSIAD)** de 160 places Personnes Âgées, dont 10 places jusqu'à 23 heures ; 10 places Personnes Handicapées et une Équipe Spécialisée Alzheimer (ESA) de 10 places,
- Une Pharmacie à Usage Intérieur (PUI)
- Un Centre de Santé
- Un établissement de service et d'aide par le travail **(ESAT)** de 39 places

Le service d'hospitalisation à domicile Léopold Bellan est une structure d'HAD polyvalente pour adultes, avec une spécialisation en gériatrie. Il permet aux personnes qui le souhaitent de bénéficier d'une hospitalisation à domicile dans les mêmes conditions de qualité et de sécurité qu'à l'hôpital.

Zone d'intervention dans le Mantois

83 communes, 1250 km2, 178.500 habitants



L'HAD en France, c'est :

174.372
séjours

302
établissements d'HAD

110.000
personnes accueillies dont :

74.000
adultes de 18 à 79 ans

28.000
adultes de 80 ans ou plus

4.9
millions de journées

27.6
jours d'hospitalisation en moyenne pour un séjour terminé

Chiffres clés 2016 (source ATIH)

UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE À VOTRE SERVICE

LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ ORGANISENT VOTRE PRISE EN CHARGE À DOMICILE ET SE RELAIENT À VOTRE CHEVET.

Votre médecin traitant : il est responsable de votre prise en charge médicale et de son suivi. Il ne peut pas y avoir d'admission en HAD sans son accord. Il est responsable du diagnostic, des prescriptions. Il participe à l'élaboration du projet thérapeutique et à son suivi, aux réévaluations, aux concertations, à la décision de sortie.

Le médecin hospitalier : s'il estime que les soins nécessités par votre état de santé peuvent être poursuivis au domicile, il adresse au service d'hospitalisation à domicile le formulaire de demande de prise en charge.
Il participe à l'élaboration du projet thérapeutique en liaison avec l'équipe du service d'HAD ainsi qu'à son évaluation hebdomadaire en lien avec le médecin traitant.

L'ÉQUIPE DU SERVICE D'HOSPITALISATION À DOMICILE LÉOPOLD BELLAN

Le médecin coordonnateur : il émet un avis médical pour votre admission et votre sortie du service d'HAD. Il veille à la qualité des soins et des prestations qui vous sont apportées. Il coordonne le projet thérapeutique et projet de soins qu'il réévalue toutes les semaines. Il assure la liaison entre le médecin hospitalier et votre médecin traitant. Il peut effectuer des visites à votre domicile. Lorsque le médecin traitant, ou à défaut le médecin désigné par vos soins, n'est pas en mesure d'assurer la continuité de vos soins dans les conditions et délais requis par l'évolution de votre situation, le médecin coordonnateur peut intervenir en ses lieu et place, y compris en matière de prescription. Il le tient alors informé. Pour autant, il ne se substitue pas à votre médecin traitant, mais coordonne les décisions médicales et assiste dans le suivi des traitements hospitaliers prescrits et administrés. Il participe à la formation des médecins, des infirmiers et des aides-soignants.

HORAIRES
- L'accueil téléphonique du public est assurée du lundi au vendredi de **9h à 17h**.
- Les équipes de professionnels interviennent à domicile de **8h à 20h.**
- Une astreinte avec déplacement possible est garantie par une infirmière de 20h à 8h, 7j / 7.

Tél. : **01 30 98 19 00**
Mails : **had.magnanville@fondationbellan.org**
idelia.had.magnanville@fondationbellan.org
idec.had.magnanville@fondationbellan.org
cadre.dom.magnanville@fondationbellan.org

Le coordonnateur des soins : il est responsable de la qualité des soins et de l'équipe soignante. Il peut intervenir, à votre demande ou à celle de votre entourage ou à la demande de l'infirmière coordonnatrice, à votre domicile, en cas de dysfonctionnement.

Les infirmiers coordonnateur : ils réalisent la pré admission et sont en lien direct avec les médecins prescripteurs afin d'assurer la continuité des soins. Ils coordonnent la permanence, la continuité et la réalisation des soins. Ils coordonnent les différents professionnels de l'équipe pluridisciplinaire de l'HAD intervenant sur le terrain associés aux différents partenaires extérieurs : familles, intervenants libéraux (médecins traitants, IDE libérales,…)



Vous pourrez identifier chaque salarié du service HAD par son **badge.**





fournisseurs, service d'aides à domicile, structures sanitaires et médico-sociales. En relation avec les différents intervenants, ils évaluent régulièrement votre prise en charge ainsi que celle de votre environnement. Ils organisent votre sortie d'HAD en s'assurant que les relais nécessaires se mettent en place. Ils s'assurent de la qualité des bonnes pratiques et des soins qui vous sont dispensés.

- **Le kinésithérapeute :** il conçoit et réalise les actes de rééducation adaptés à votre situation, à partir d'une prescription médicale dans le cadre de votre plan de soins. Il participe à la réalisation de votre projet thérapeutique en lien avec les autres professionnels.

- **L'ergothérapeute :** elle apporte des conseils dans le réaménagement du domicile et intervient dans la mise en place des équipements nécessaires à la prise en charge.

- **Les infirmiers (-ères) :** l'infirmier assure un environnement propice à votre prise en charge à domicile. Il analyse, organise et réalise à votre domicile les soins techniques, relationnels ou de confort prescrits et ceux relatifs à son rôle propre notamment l'administration des médicaments, les injections, les pansements complexes. Il assure les transmissions des informations nécessaires à l'évaluation et au réajustement de votre plan de soins. Il vérifie et ajuste, chaque semaine, le matériel de soins et les traitements médicamenteux à disposition des soignants à votre domicile.

- **Les aides-soignants :** aide-soignant réalise sous la responsabilité de l'infirmier, avec vous et pour vous, des soins d'hygiène corporelle, de confort et de bien-être. Il vérifie et ajuste le matériel de soins à domicile nécessaire à son activité en complément de l'infirmier (notamment les produits d'incontinence).

- **L'assistante sociale :** l'assistante sociale facilite les formalités à effectuer par vous et votre entourage pour l'obtention de prestation et d'aide de tout type (administrative, sociale et financière). Elle peut vous aider dans toutes les démarches utiles au maintien à votre domicile et à votre sortie d'HAD.

- **Le psychologue :** il intervient à votre demande ou à celle de l'équipe afin de vous apporter, ainsi qu'à votre entourage, écoute et soutien dans le cadre de votre prise en charge.

- **La secrétaire :** elle assure l'accueil téléphonique et physique du service d'HAD. Elle effectue toutes les tâches administratives relatives à votre dossier et vous oriente en fonction de votre demande. Elle est le relai entre les différents acteurs.

- **L'équipe de la Pharmacie à Usage Intérieur (PUI) :** la préparation du matériel et des médicaments est entièrement nominative et réalisée par un préparateur sous le contrôle du pharmacien de notre PUI.

- **Le livreur :** salarié du service HAD, il est chargé du transport des médicaments et matériels, à partir de la PUI jusqu'à votre domicile, dans des conditions qui permettent leur bonne conservation. Il collectera également les déchets associés aux soins toutes les semaines.

- **La diététicienne :** elle a un rôle éducatif, vous conseille et assure votre suivi nutritionnel.



LES AUTRES PROFESSIONNELS DU DOMICILE

Pour prendre soin de vous, les professionnels médicaux et paramédicaux libéraux (infirmières libérales kinésithérapeutes, orthophonistes, ambulanciers, services d'aide à domicile, …) peuvent intervenir, à votre demande et/ou à l'initiative du service en fonction de vos besoins, en complémentarité de l'équipe salariée du service hospitalisation à domicile Léopold Bellan.

Tous ces intervenants sont signataires d'une convention de partenariat avec le service d'Hospitalisation à Domicile et travaillent en étroite liaison avec son équipe au travers de temps d'échange, de rencontres et de transmissions.

Ils interviennent à la demande du service d'HAD dans le cadre de l'organisation générale de la prise en charge.

NOS PARTENAIRES HOSPITALIERS

L'équipe d'HAD échange régulièrement avec les référents des établissements de santé du territoire (Centre Hospitalier François Quesnay de Mantes-la-Jolie, Polyclinique mantaise notamment), en vue de permettre des pratiques professionnelles complémentaires et coordonnées. Nos infirmières bénéficient ainsi de stages d'immersion et de formation au sein des services hospitaliers prescripteurs d'HAD, afin de mieux coordonner la continuité et la sécurité des soins dès votre sortie de l'hôpital.
Concernant les examens de laboratoire, le service d'HAD Léopold Bellan accède au centre de prélèvement du centre hospitalier François QUESNAY de Mantes-la-Jolie, 7/7J, 24/24H.

Nous veillons également de permettre aux patients adressés par les prescripteurs hospitaliers de bénéficier d'un accès privilégié au plateau d'imagerie des établissements de santé partenaires avec des RDV facilités.

Si vous souhaitez cependant conserver vos interlocuteurs habituels (laboratoire, centre d'imagerie) pour la réalisation de vos prestations, vous devez le spécifier auprès de nos équipes en leur indiquant leurs coordonnées.

De la même manière, si vous ne souhaitez pas que notre pharmacie interne se charge de la dispensation de vos médicaments et dispositifs médicaux, nous devrons passer convention avec la pharmacie de ville de votre choix, sous réserve de son accord.

MODALITÉS D'ORGANISATION DE VOTRE PRISE EN CHARGE EN HAD

L'HAD vous permet de raccourcir ou d'éviter un séjour à l'hôpital. Votre admission en HAD se fera après validation du médecin coordonnateur du service HAD, et sur prescription médicale (médecin hospitalier, médecin traitant généraliste ou spécialiste).

Ce mode de prise en charge nécessite :

- votre consentement et/ou celui de votre entourage,
- l'accord de votre médecin traitant,
- l'intervention régulière de votre médecin traitant à votre domicile.



L'analyse de la demande par le médecin coordonnateur sera réalisée au plus tard dans les 24 à 48 heures afin de vérifier son adéquation avec les missions du service d'HAD. Dans tous les cas, la première étape de l'admission sera réalisée dans les 24 heures.

AVANT L'ADMISSION

La demande de prise en charge est effectuée soit par votre médecin traitant soit par le médecin hospitalier. Votre consentement ou celui de votre entourage et l'accord de votre médecin traitant ont été recueillis et formalisés.
Un rendez-vous est organisé à votre domicile ou à l'hôpital suivant votre situation par le médecin coordonnateur et l'infirmière coordinatrice du service d'HAD et si possible en présence de votre médecin traitant. Ils élaborent un projet thérapeutique et un projet de soins prenant en compte les aspects cliniques, psychologiques et sociaux de votre état de santé. L'admission est prononcée par le médecin coordonnateur de l'HAD sur la base de ce protocole thérapeutique selon votre état de santé et le degré d'urgence.

À la suite de l'évaluation réalisée par les personnels du service d'HAD, l'infirmière coordonnatrice :

- Analyse vos besoins en soins et en matériel médicaux,
- Organise la fourniture à votre domicile du matériel et des produits pharmaceutiques,
- Identifie et informe vos intervenants de proximité,
- Evalue votre environnement social et familial.
- Vous informe, de façon claire et compréhensible, sur les conditions de réalisation de votre hospitalisation à domicile.

Lors de cette visite, vous est remis le livret d'accueil ainsi que les documents administratifs relevant de votre prise en charge : le contrat de prise en charge, le formulaire de désignation de la personne de confiance, la Charte de la personne hospitalisée la Charte de prévention de la maltraitance de la Fondation Léopold Bellan, le règlement intérieur, l'attestation de remise de clés, le questionnaire de satisfaction, etc.

En complément et afin d'organiser votre prise en charge administrative et de contacter les organismes sociaux dont vous dépendez, nous vous remercions de nous fournir :

- Votre carte d'identité ou votre permis de conduire
- Votre carte vitale et votre attestation de droits mises à jours
- Votre carte de mutuelle ou complémentaire santé à jour

L'HAD se charge de coordonner l'ensemble des professionnels intervenant à votre chevet.

LE PREMIER JOUR D'INTERVENTION

L'infirmière est présente à votre domicile et :

- Veille à votre installation.
- Programme les soins selon les indications portées dans le protocole de soins ou les prescriptions du médecin traitant.
- Vérifie les prescriptions de traitements médicamenteux.
- Effectue les premiers soins.

Elle vérifie les moyens mis en place (matériel, traitements…) en association avec les prestataires de service pour l'installation d'équipements spécifiques. Le matériel et les fournitures nécessaires sont livrés à votre domicile par un prestataire extérieur auquel le service d'HAD fait appel.

Les matériels nécessitent parfois un réaménagement provisoire des lieux, par exemple en cas d'installation d'un lit médicalisé.

VOTRE HOSPITALISATION À DOMICILE A COMMENCÉ

- Les différents intervenants de l'HAD (salariés et libéraux) assurent vos soins quotidiennement ou plusieurs fois par jour, en fonction de vos besoins.
- Les équipes interviennent à domicile de 8h à 20h.
- A partir de 20 h et jusqu'au lendemain matin, une astreinte est assurée par une infirmière du service qui pourra être amenée à intervenir à votre domicile en cas d'urgence, en liaison avec un médecin d'astreinte 24h/24.
- L'infirmier coordonnateur est en relation permanente avec les intervenants au domicile et se rend à votre chevet chaque semaine voire plus souvent si votre état de santé le justifie.
- L'équipe du service d'HAD, en lien avec les professionnels de santé qui vous soignent, réajuste votre protocole de soins/projet thérapeutique une fois par semaine en concertation pluridisciplinaire, pour l'adapter en fonction de votre état de santé.
- Au cours de votre prise en charge, les horaires de soins ainsi que les professionnels qui les dispensent peuvent changer pour des raisons de service. L'HAD s'engage à vous prévenir en cas de retard important.
- La coordination de votre prise en charge est assurée par le médecin coordonnateur et l'infirmière coordonnatrice du service d'HAD. La réussite de votre prise en charge peut nécessiter également l'implication quotidienne de votre entourage.
- Votre présence est indispensable, nous vous remercions de respecter ces consignes afin que nous puissions ensemble poursuivre votre prise en charge à la maison. Si vous devez vous absenter, il vous est demandé de prévenir le service au plus tôt.
- Dès l'admission, les modalités de relais projetées à la fin de l'intervention sont prévues avec vous afin de permettre la continuité de votre prise en charge.

+ d'infos



Dans le cas où il est nécessaire, pour la réalisation de vos soins de confier les clés de votre domicile au service d'HAD, il vous sera demandé de remplir un formulaire à la remise des clés. Elles vous seront restituées en fin d'HAD.

- Votre dossier médical dont le contenu est couvert par le secret médical regroupe l'ensemble des informations relatives aux traitements et aux actes de votre séjour, aux soins qui vous sont dispensés.
- Il est informatisé et permet aux professionnels de santé du service d'HAD de tracer leurs observations, leurs prescriptions, leurs actions... en temps réel. Il est accessible uniquement par les professionnels de santé autorisés et habilités.
- Le service d'HAD Léopold Bellan procède à la déclaration de votre dossier informatisé auprès de la Commission informatique et libertés (CNIL)

LES RENDEZ-VOUS EXTÉRIEURS

Il s'agit de consultations, d'hospitalisations de jour, d'explorations en imagerie médicale (radiographie, scanner, IRM…).

Celles-ci peuvent être programmées lors de toute sortie d'hospitalisation ou durant votre prise en charge. Elles peuvent être prescrites par votre médecin traitant. La secrétaire de l'HAD organisera la prise de RDV et l'appel de la société de transport concernée. Patient et professionnels seront informés par la secrétaire.

Pour ces rendez-vous extérieurs, les éléments du dossier médical sont transmis par le médecin coordonnateur. En retour, l'hôpital s'engage à fournir le compte rendu au médecin coordonnateur qui transmettra au médecin traitant et à l'équipe pluridisciplinaire.

LA PERMANENCE DES SOINS

La continuité de vos soins est assurée 24/24 h, 7/7 jours et 365 jours /an.

Une infirmière est systématiquement d'astreinte téléphonique les nuits, week-ends et jours fériés. Elle peut se déplacer à votre domicile si la situation exposée par vous ou votre entourage le nécessite. De même, une permanence médicale est assurée par 4 médecins coordonnateurs des établissements du mantois de la Fondation Léopold Bellan avec consultation à distance de votre dossier médical. Le médecin d'astreinte conseille l'infirmière sur les soins à prodiguer au vu de votre dossier ou se met en relation avec le médecin libéral de garde ou avec l'établissement de santé afin d'organiser une hospitalisation au sein d'un établissement traditionnel si nécessaire. Un compte rendu des événements est inscrit dans votre dossier et porté à la connaissance des médecins coordonnateur et traitant le lendemain.

LA PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE

Le service d'HAD Léopold Bellan est un établissement de santé avec pharmacie à usage intérieur (PUI). La pharmacie prépare, sur prescription, vos médicaments, ainsi que les dispositifs médicaux. Leur acheminement vers le domicile est assuré par le livreur du service d'HAD selon les règles de sécurité et de traçabilité en vigueur.

Par ailleurs, l'administration de votre traitement (oral/injectable) est organisée en concertation avec les différents intervenants, définie et tracée dans votre dossier, et réévaluée si besoin au cours de votre prise en charge.

Le lieu et les conditions de stockage dans des caisses à accès sécurisé de vos médicaments sont définis en concertation avec vous-même, votre entourage et l'équipe du service d'HAD, et ceci, pour éviter toute confusion avec les traitements médicamenteux des autres membres de votre famille. L'infirmier (-ière) mettra à votre disposition votre traitement quotidiennement.

De plus, certains médicaments doivent être

+ d'infos

PERMANENCE DES SOINS

01 30 98 19 00

24/7 365

NUMÉROS D'URGENCE

- *SAMU : 15 ou 112 (depuis un portable)*
- *POMPIERS : 18*





CONTRAT D'ENGAGEMENT DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

L'HAD Léopold Bellan s'inscrit dans la démarche du contrat d'engagement de lutte contre la douleur établi par le ministère de la santé accessible sur le lien suivant :

http://social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/Contrat_engagement_douleur.pdf

conservés dans des conditions particulières avec le respect des températures. Ils seront stockés dans une boite spécifique à l'intérieur de votre réfrigérateur dont il est impératif de veiller au respect de l'hygiène et de la température. Pour cette dernière, vous devrez disposer d'un thermomètre à l'intérieur de votre frigidaire. L'infirmier (–ière) procédera à des vérifications journalière de la température de votre frigo.

Nous mettons tout en œuvre avec votre collaboration et celle de tous les professionnels de santé, afin d'assurer une prise en charge médicamenteuse de qualité et en toute sécurité. Une fiche pratique est mise à votre disposition dans votre classeur de soins à domicile afin de vous sensibiliser sur le bon usage de vos médicaments.

En cas d'absence d'un produit en urgence ou de réserve hospitalière, l'infirmier se rendra au Centre Hospitalier de Mantes la Jolie avec lequel nous avons passé convention, pour obtenir le produit auprès du pharmacien de garde.

LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

La prise en charge de la douleur fait partie intégrante de notre démarche de soins. C'est une préoccupation journalière des équipes soignantes et médicales. N'hésitez pas à en parler.

PRÉVENIR, TRAITER OU SOULAGER VOTRE DOULEUR, C'EST POSSIBLE

Nous mettrons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour la soulager, même si nous ne pouvons pas en garantir l'absence totale.

Il existe plusieurs possibilités pour calmer votre douleur et améliorer votre confort :

- Les médicaments : les antalgiques, la morphine ou ses dérivés. Votre médecin vous prescrira un traitement adapté. Il pourra s'appuyer sur les compétences de notre médecin coordonnateur titulaire d'un diplôme universitaire et la formation des professionnels de santé à la prise en charge de la douleur. Si les douleurs persistent, le médecin coordonnateur, en accord avec votre médecin traitant, pourra faire appel au centre expert local de lutte contre la douleur.
- des techniques non médicamenteuses et des matériels spécifiques à votre confort et au soulagement de votre douleur pourront vous être proposés.

VOTRE PARTICIPATION EST ESSENTIELLE

Vous devez nous signaler tout soin qui provoque chez vous une douleur : toilette, déplacement, perfusion, pansement, etc.

Il est également important de nous décrire :

- Sa localisation (les endroits qui vous font mal)
- Son type (sensations de brûlure, picotements, …)
- Son intensité grâce à une échelle d'évaluation de la douleur proposée par l'infirmier (-ière).





LE SUIVI DE VOTRE ÉTAT NUTRITIONNEL

Tout patient pris en charge au sein du service d'HAD Léopold Bellan bénéficie d'une surveillance de son état nutritionnel.
Les professionnels du service ont, dans ce cadre, pour mission d'évaluer et d'accompagner la politique de la prise en charge nutritionnelle et de proposer :

- les modalités d'évaluation de la dénutrition à l'admission des patients et en cours de prise en charge,
- les actions d'éducation du patient dans le domaine de la nutrition,
- toutes actions d'amélioration relatives à la nutrition,
- des actions d'information et de formation.

LE MATÉRIEL ET LES DÉCHETS

Le matériel technique nécessaire aux soins et à votre hospitalisation à domicile est fourni par divers prestataires choisis par le service d'HAD selon un cahier des charges spécifique, afin notamment d'assurer une assistance 24H/24 en cas de problème médico technique et de garantir la désinfection des matériels réutilisables.

Le rangement des dispositifs à votre domicile est indispensable. Nous vous remercions de prévoir un emplacement spécifique aux caisses cartonnées ou plastifiées que nous fournissons et d'en réserver l'utilisation aux seuls professionnels intervenant dans le cadre de votre hospitalisation.
Certains déchets d'activité de soins (aiguilles, objets piquants ou tranchants, déchets de soins en contact avec des liquides biologiques, des germes multi résistants ou certains médicaments), doivent être éliminés dans des emballages spéciaux. Ceux-ci vous seront fournis par notre équipe et seront déposés à votre domicile en fonction des besoins.
Périodiquement, les déchets de soins sont enlevés à votre domicile afin d'être éliminés.

Une fiche technique concernant le tri des déchets sera jointe à votre dossier à domicile.

LE MAINTIEN EN HAD

La pertinence du maintien en HAD est discutée en réunion pluridisciplinaire de manière hebdomadaire selon l'évaluation du médecin coordonnateur après l'avis du médecin traitant et les constats des soignants. Si la prise en charge reste pérenne, il sera peut-être nécessaire de réajuster uniquement le projet thérapeutique.
Dans tous les cas vous, votre entourage et votre médecin traitant seront informés du maintien ou non de la prise en charge HAD.





VOTRE DOSSIER DE SOINS AU DOMICILE

Il s'agit d'un classeur personnalisé qui permet la coordination entre les différents intervenants de votre prise en charge à domicile. Il rassemble les informations liées à votre projet thérapeutique et à la surveillance des soins. Il contribue au partage de l'information entre tous les acteurs de votre prise en charge, y compris vous-même. Il est renseigné par chacun des professionnels intervenant lors de leur visite. Vous pouvez le consulter à tout moment.

Vous trouverez en première page de votre dossier de soins le numéro de téléphone du service, les coordonnées des différents référents (médecin coordonnateur, infirmière coordinatrice, secrétaire médicale, …), le numéro de l'infirmière d'astreinte, ainsi que les numéros d'urgence.

Cependant, nous vous rappelons qu'il contient des données confidentielles sur votre situation. Aussi, il est nécessaire que vous vous assuriez qu'il ne puisse être accessible qu'aux seuls professionnels intervenants au cours de votre séjour en HAD.

Placé sous la responsabilité du service d'HAD Léopold Bellan, votre dossier de soins sera récupéré par l'équipe à la fin de votre séjour, puis archivé et conservé selon la règlementation en vigueur.

LA COMMISSION MÉDICALE D'ETABLISSEMENT (CME)

La commission médicale d'établissement contribue à la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, ainsi que les conditions d'accueil et de prise en charge des usagers. Notamment en ce qui concerne :

- les risques liés aux soins (infections nosocomiales, iatrogénie médicamenteuse, événements indésirables)
- les dispositifs de vigilance destinés à garantir la sécurité sanitaire,
- la politique du médicament et des dispositifs médicaux stériles,
- la prise en charge de la douleur,
- etc...

LA FIN DE VOTRE HOSPITALISATION À DOMICILE



Le séjour en HAD est défini pour une certaine durée, révisable selon la nature des soins et l'évolution de votre état de santé.

SORTIE PROGRAMMÉE

Lorsque l'objectif thérapeutique est atteint, nous organisons avec vous, votre sortie.
Dans la majorité des cas, à l'issue du séjour en HAD, vous restez à votre domicile. Si vous avez toujours besoin de soins, mais plus de soins hospitaliers, le relais est organisé par le service d'Hospitalisation à Domicile.
Les intervenants seront principalement l'assistante sociale et l'infirmière coordinatrice qui envisageront avec vous un autre type de prise en charge, le mieux adapté à votre situation : par exemple, le recours à des organismes d'aides à domicile, infirmières libérales, service de soins infirmiers à domicile, etc.
A l'issue de votre séjour, les médicaments, dispositifs médicaux et matériels de location seront repris par notre équipe ou les prestataires concernés. Il est essentiel que vous soyez présent, car en cas de non restitution, les frais vous seront facturés.

SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

A tout moment, vous pouvez interrompre votre séjour en HAD. Cet arrêt pouvant comporter des risques pour votre santé, vous devrez alors signer une déclaration déchargeant le service d'HAD de toute responsabilité. Un document vous servant de modèle est joint au livret d'accueil.

TRANSFERT À L'HÔPITAL

Si votre état de santé s'aggrave et qu'un séjour en hôpital est nécessaire, le transfert est géré par le service d'HAD en coopération avec la structure concernée. Votre médecin traitant sera informé.

- Dans tous les cas, à l'occasion de votre sortie, nous vous remercions de bien vouloir renseigner le questionnaire de sortie qui se trouve en pièce jointe de ce livret d'accueil. Ce document nous permet d'évaluer votre niveau de satisfaction durant votre séjour.

- Quel que soit le mode de sortie, le compte rendu de votre prise en charge, rédigé par le médecin coordonnateur, sera adressé à votre médecin traitant et au médecin prescripteur.

LE FINANCEMENT DE LA PRISE EN CHARGE EN HAD

Les frais d'hospitalisation en HAD sont pris en charge par la CPAM et votre mutuelle.
Si vous n'êtes pas en affection longue durée (ALD) et si vous ne bénéficiez pas d'une couverture complémentaire, vous devez régler les 20% des frais d'hospitalisation restant à votre charge (ticket modérateur).

ATTENTION !
Pendant votre séjour en HAD, vous ne devez pas utiliser votre carte vitale pour vos soins, médicaments, matériels prescrits dans le cadre de votre hospitalisation à domicile.



CE QUI EST PRIS EN CHARGE

- Les honoraires des médecins traitants et spécialisés que vous consultez dans le cadre de votre HAD ;
- Les frais pharmaceutiques (médicaments délivrés par la Pharmacie à Usage Intérieur du service d'HAD ou par la pharmacie de l'hôpital, pour des médicaments plus spécifiques prescrits par le médecin traitant) ;
- Les actes de laboratoires d'analyses biologiques liés à votre HAD ;
- Les honoraires des professionnels paramédicaux (infirmier, aide-soignante, kinésithérapeute, sage-femme, orthophoniste...), si une convention est établie ;
- Le transport en ambulance dans le cadre de l'HAD ;
- L'hospitalisation de jour ;
- Le matériel médical (mobilier, soins, usage unique) : ils sont commandés par le service d'HAD et livrés à votre domicile par le livreur du service ou le prestataire conventionné);
- Les fournitures nécessaires à l'incontinence dont le choix est décidé par le service d'HAD,
- Les soins liés à la pathologie.

CE QUI N'EST PAS PRIS EN CHARGE

- Tous les frais engagés avant / après la prise en charge par le service d'HAD ;
- Honoraires des médecins généralistes et médecins spécialistes que vous consultez en dehors de votre prise en charge HAD ;
- Services au domicile (portage ou préparation de repas, entretien des locaux, du linge...), Auxiliaires de vie sociale, Gardes malades, Aide à domicile ;
- Parapharmacie, esthétique ;
- Les transports hors prescriptions dans le cadre de l'HAD ;
- Les examens externes ;
- Les prothèses en général. Par exemple : les soins dentaires, les équipements d'optique ou de correction auditive, etc. ;
- Les frais relatifs aux hospitalisations de jour, aux dialyses, etc.

Cependant, l'Assurance Maladie et votre mutuelle peuvent rembourser certains frais non pris en charge dans le cadre de votre séjour en HAD.

VOTRE PROTECTION ET VOS DROITS

LE RESPECT DE LA PERSONNE ACCUEILLIE ET DE SA DIGNITE

L'INFORMATION ET L'ACCÈS AU DOSSIER

Le droit à l'information et au consentement éclairé

L'information

Tout patient a droit à une information intelligible, claire et loyale sur son état de santé. Cette information vous sera délivrée au cours d'un entretien individuel par chaque professionnel dans son domaine de compétence et dans le respect des règles de confidentialité.

Cette information porte sur votre état de santé, les soins, les actes pratiqués et leurs conséquences ou tout évènement imprévu qui se serait éventuellement produit au cours de la prise en charge. En revanche, si vous exprimez la volonté de ne pas être tenu informé d'un diagnostic ou d'un pronostic, nous respecterons ce choix.

Si vous êtes sous tutelle, cette information est délivrée à votre tuteur. Vous recevrez également une information.

Le consentement libre et éclairé

Aucun acte, ni aucun traitement concernant votre santé ne peut être pratiqué sans votre consentement. Ce consentement doit être libre et éclairé par l'information qui vous sera donnée au préalable par le professionnel de santé. Vous pouvez le retirer à tout moment.



Si vous refusez un traitement, le médecin a l'obligation de respecter votre volonté mais doit vous informer des conséquences de vos choix et de leur gravité.

Si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, aucun acte ne pourra être réalisé sans que la personne de confiance ou votre famille, ou à défaut, l'un de vos proches n'ait été consulté (sauf cas d'urgence).

En outre, si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, la limitation ou l'arrêt des traitements susceptibles d'entraîner votre décès ne pourra être réalisé sans respecter une procédure collégiale et vos directives anticipées. A défaut, le médecin devra recueillir le témoignage de la personne de confiance ou, à défaut, de la famille ou des proches.

Si vous êtes sous tutelle et apte à exprimer votre volonté et à participer à la décision, le médecin doit également rechercher votre consentement aux soins. Mais si le refus de votre tuteur risque d'entraîner des conséquences graves pour votre santé, le médecin a l'obligation de vous délivrer les soins indispensables.

Le secret médical/secret professionnel

Vous avez droit au respect de votre vie privée et du secret des informations vous concernant. Ce secret s'impose à tous les professionnels de l'établissement.

Pour assurer la coordination ou la continuité de votre prise en charge, ou votre suivi social et médico-social, les professionnels (de santé ou sociaux ou médico-sociaux) de l'établissement peuvent être amenés à échanger entre eux des informations vous concernant.

En outre, avec votre consentement préalable et/ou celui de votre représentant légal, et dans votre intérêt, l'établissement organise le partage des informations strictement nécessaires entre les professionnels n'appartenant pas à une même équipe de soins.

En cas de diagnostic ou de pronostic grave, le secret médical ne s'oppose pas à ce que la famille, les proches de la personne malade ou la personne de confiance reçoivent par l'intermédiaire du médecin les informations nécessaires destinées à leur permettre d'apporter un soutien direct à celle-ci, sauf opposition de sa part.

La personne de confiance

Toute personne majeure peut désigner par écrit une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. La personne de confiance est celle qui peut, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Si votre état de santé se dégrade et ne vous permet plus d'exprimer votre volonté, c'est la personne de confiance qui rendra compte de votre volonté. La désignation de la personne de confiance est un acte important puisque son témoignage l'emporte sur tout autre témoignage.

"Vous pouvez révoquer cette personne à tout moment."

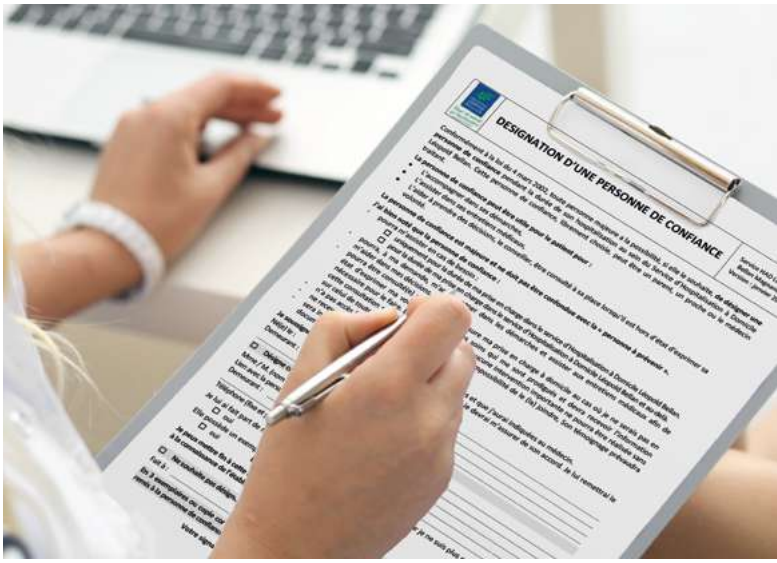
1. Vous avez déjà désigné une personne de confiance avant votre entrée dans notre établissement. Nous vous remercions de nous communiquer son nom et ses coordonnées.

2. Vous n'avez pas encore désigné une personne de confiance. Nous vous proposons de le faire auprès de nous à tout moment. Cette désignation sera valable pour la durée de votre hospitalisation à moins que vous n'en disposiez autrement.

3. Vous faites l'objet d'une mesure de tutelle incluant la protection de votre personne. Vous pouvez désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille.

"Vous trouverez dans ce livret d'accueil le formulaire de désignation d'une personne de confiance."

Les équipes médicales et paramédicales sont à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.



L'accès au dossier médical

Vous pouvez accéder à votre dossier médical soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignez. Si vous faites l'objet d'une mesure de protection juridique, cette possibilité est également ouverte à la personne habilitée à vous représenter ou vous assister dans l'exercice de cette mesure.
Toute demande de communication du dossier médical doit être adressée par écrit au directeur de l'établissement sur papier libre, accompagnée de la photocopie de votre pièce d'identité. Les informations demandées ne peuvent être mises à disposition avant un délai légal de 48h.

Vous pouvez :

- Consulter votre dossier sur place. Dans ce cas, si vous le souhaitez, un accompagnement médical vous sera proposé lors de la prise de connaissance de ces informations. Par ailleurs, le médecin peut vous recommander d'être accompagné par une tierce personne pour prendre connaissance de ces informations.
- Le recevoir par courrier. L'envoi du dossier (au patient ou au médecin désigné), donnera lieu à

VOTRE PROTECTION ET VOS DROITS (SUITE)

la facturation des frais de copie et d'affranchissement.

Les informations sont accessibles dans les 8 jours suivant réception de votre demande complète. Ce délai est porté à deux mois si le dossier date de plus de cinq ans.

Votre dossier est conservé pour une période de 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour (sauf pathologie particulière dont les délais sont réglementés).

En cas de décès, des informations médicales peuvent être transmises à vos ayants droits, votre concubin ou partenaire de PACS, sauf refus exprimé de votre vivant. La personne doit adresser un courrier au directeur du service d'HAD, précisant son identité, celle du patient décédé, les documents souhaités ainsi que le motif légal de sa demande : connaitre les causes du décès, faire valoir ses droits, défendre la mémoire du défunt. L'ensemble des justificatifs doit accompagner sa demande, dont ceux justifiant sa qualité.

Informatique et libertés

Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique. Les informations médicales vous concernant sont transmises au médecin responsable de l'information médicale au sein de l'établissement et protégées par le secret médical.



La loi n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, permet à tout patient d'accéder aux informations le concernant et d'exercer son droit de rectification par l'intermédiaire :
- du correspondant « informatique et libertés » du siège de la Fondation Léopold Bellan;
- du médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement ou du médecin coordonnateur ou du médecin prescripteur ayant constitué le dossier pour les informations médicales.

Toutefois, le droit d'opposition ne peut s'exercer si les données nominatives mises en cause répondent à une obligation légale.

LA QUALITÉ DES TRAITEMENTS ET DES SOINS

L'accompagnement de fin de vie

Toute personne a le droit d'avoir « une fin de vie digne et accompagnée du meilleur apaisement possible de la souffrance ». Nous veillons à ce que ce droit soit mis en œuvre dans le respect de la volonté du patient.

Les directives anticipées

Vous pouvez rédiger des directives anticipées pour le cas où vous seriez un jour hors d'état d'exprimer votre volonté. Ces directives anticipées expriment votre volonté relative à votre fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux.

"Elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment."

Elles doivent être rédigées par écrit, datées et signées et comporter vos nom, prénom date et lieux

de naissance. En présence de plusieurs écrits, c'est le document le plus récent qui l'emportera. La loi a prévu à titre indicatif deux modèles, selon que la personne se sait ou non atteinte d'une affection grave au moment où elle les rédige.

Les directives anticipées s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale. Dans ce dernier cas, le médecin devra suivre une procédure collégiale qui sera portée à la connaissance de la personne de confiance ou, à défaut, de la famille ou des proches.

"Il n'est pas obligatoire de rédiger des directives anticipées."

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche pratique est à votre disposition via le site internet suivant :
• *http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2016-03/directives_anticipees_concernant_les_situations_de_fin_de_vie_v16.pdf*
• *Ou sur simple demande au secrétariat médical de la structure.*

1. Si vous avez déjà rédigé un tel document, nous vous remercions de le confier au médecin qui vous prend en charge ou de lui transmettre les coordonnées de la personne qui le détient.
2. Si vous souhaitez rédiger un tel document, nous vous invitons à nous le signaler. Nous vous remettrons des documents d'aide à la rédaction de vos directives anticipées, si nécessaire.
3. Si vous êtes sous tutelle, vous pouvez rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille. Le tuteur ne peut pas vous assister ni vous représenter à cette occasion.

La lutte contre les infections nosocomiales

Dans un souci d'amélioration continue de la sécurité des soins, notre service via la CME coordonne la gestion des risques associés aux soins.
Cette commission est en charge, dans ce cadre, de la maîtrise du risque infectieux, de la prévention de la résistance bactérienne aux antibiotiques, ainsi que de la gestion des déchets. Elle surveille la survenue des infections, met en place des recommandations pour les soins et veille à la formation des personnels aux techniques appropriées.



Elle collabore autant que possible avec l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) du Centre Hospitalier François Quesnay de Mantes la Jolie et s'appuie également sur les retours d'expérience et partages d'information des établissements de la Fondation Léopold Bellan.

Les protocoles de soins sont régulièrement évalués et prennent en compte les recommandations du Centre de Coordination de la lutte contre les infections associées aux soins de Paris Nord.

Vous trouverez ci-joint au livret d'accueil une fiche technique portant quelques conseils sur l'hygiène des mains, pour vous-même et vos proches, essentielle pour éviter l'émergence d'infections.

BIENTRAITANCE ET ÉTHIQUE

La prévention de la maltraitance

Nous sommes engagés dans la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance qui est par ailleurs un engagement essentiel porté par la Fondation Léopold Bellan. Les professionnels sont particulièrement sensibilisés, formés et invités à respecter ces principes rappelés dans

VOTRE PROTECTION ET VOS DROITS (SUITE)

une charte remise à tous. Vous trouverez en annexe de ce livret la Charte de la Prévention de la maltraitance.

La démarche éthique

Le comité d'éthique en place au niveau du conseil d'administration de la Fondation Léopold Bellan, visera à apporter des propositions pour optimiser les attitudes à adopter au regard des critères de bonne pratique médicale que l'HAD doit promouvoir, notamment en situation de soins palliatifs.

La protection des personnes vulnérables

La loi a mis en place une protection des personnes vulnérables : les personnes dont les facultés mentales sont altérées par une maladie, une infirmité ou un affaiblissement dû à l'âge, ainsi que les personnes souffrant d'une altération des capacités corporelles qui empêche l'expression de la volonté, peuvent être bénéficiaires d'une mesure de protection juridique (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle).
Si vous pensez être dans ce cas, vous pouvez (ou un membre de votre famille ou un proche ayant des liens étroits et stables avec vous) demander l'ouverture d'une mesure de protection auprès du juge des tutelles du tribunal d'instance de votre domicile.



La charte de la personne hospitalisée

Vous trouverez, en annexe de ce livret, les principes généraux de la charte de la personne hospitalisée. Le document intégral, en plusieurs langues et en braille est accessible sur le site internet : www.sante.gouv.fr.
Vous pouvez également l'obtenir gratuitement sur simple demande auprès de notre secrétariat médical.

LA DÉMARCHE QUALITÉ

Les engagements

Le service d'Hospitalisation à Domicile Léopold Bellan Magnanville souscrit en tant qu'adhérant à la charte établie par la Fédération Nationale des Etablissements d'Hospitalisation à Domicile (FNEHAD) jointe en annexe à ce livret d'accueil.

A travers sa démarche qualité, l'HAD Léopold Bellan s'attache à :
- Promouvoir une culture d'évaluation de la qualité et de la sécurité des soins, tant auprès des professionnels internes, que des professionnels libéraux intervenant dans la prise en charge,
- Optimiser la gestion des risques (gestion des évènements indésirables, gestion des plaintes et des réclamations, gestion des vigilances),
- Assurer la promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance dans toutes les organisations,
- Garantir le respect des droits des usagers,
- Prendre en compte de la parole et l'appréciation des usagers,
- Gérer les situations de crise.

La démarche qualité s'organise selon une logique fondée sur l'analyse et l'évaluation des risques au regard des différents processus en jeu :
- L'identification des points clés qui créent un risque grave et immédiat pour la sécurité des patients : mise en place d'une cartographie des risques, en tenant compte notamment des retours d'expérience liés à la gestion et au traitement des évènements indésirables.
- La fixation d'objectifs permettant à l'établisse-


Usagers, vos droits
Charte de la personne hospitalisée
Principes généraux
www.sante.gouv.fr

ment de maîtriser les risques identifiés dans une perspective d'amélioration continue.
• Le déploiement des démarches au plus près des équipes et de la prise en charge des patients : identification de pilotes et implication des équipes.
• L'évaluation des résultats obtenus, mesurés par l'atteinte d'un niveau de qualité et de sécurité : suivi des indicateurs qualité, audits, enquête de satisfaction

Cette démarche s'articule autour de processus clés, centrés sur le patient, et ciblés autour des priorités suivantes :
• La tenue du dossier patient,
• Le dépistage des troubles nutritionnels,
• La prévention de la douleur,
• La prévention du risque d'escarre,
• La prévention contre les infections nosocomiales,
• La sécurisation du circuit du médicament et de la prise en charge médicamenteuse.

La décision de certification et sa mise à disposition

La démarche qualité est rythmée par des évaluations externes régulières réalisées par la Haute Autorité de Santé (HAS) lors de visites qui ont lieu au maximum tous les 6 ans. Ces visites ont pour objectif de porter une appréciation indépendante sur la qualité de la prise en charge au sein d'un établissement.

Par ailleurs, l'établissement doit renseigner des Indicateurs nationaux portant sur la qualité et la sécurité des soins (IQSS), dont les résultats sont rendus publics et affichés à l'accueil des locaux du service d'HAD.
L'ensemble du personnel du service d'hospitalisation à domicile participe à cette démarche d'amélioration continue de la qualité et contribue ainsi à faire de notre établissement un service centré sur le patient.

LA PARTICIPATION DES PATIENTS

Pendant la durée de votre prise en charge, n'hésitez pas à solliciter le personnel de l'établissement qui est à votre écoute. En outre, il existe, comme dans chaque établissement de santé, une commission des usagers que vous pouvez saisir.

La commission des usagers (CDU)

Quelle est sa composition ?
Retrouvez la liste complète des membres en p.24
La commission comprend au moins : le directeur de l'établissement, le médiateur médical et son suppléant, le médiateur non médical et son suppléant, deux représentants des usagers et leurs suppléants et un représentant de la Fondation.

La chargé qualité des établissements de Magnanville participe aux réunions de la CDU mais ne dispose pas d'une voix délibérative.

Comment contacter les membres de la CDU ?
La liste nominative et actualisée des membres de la commission est affichée dans l'établissement.
Les membres de la commission sont astreints au secret professionnel.

Quelles sont ses missions ?
• La commission des usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge. Elle peut faire des pro-

VOTRE PROTECTION ET VOS DROITS (SUITE)



positions sur ces sujets et est informée des suites qui leur sont données.
• Elle facilite les démarches des personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.
• Elle est informée de l'ensemble des plaintes et des réclamations formées par les usagers ainsi que des suites qui leur sont données. En cas de survenue d'événements indésirables graves, elle est informée des actions menées pour y remédier.
• Elle se réunit au moins une fois par trimestre.

Le questionnaire de satisfaction

Pour nous permettre d'améliorer davantage la qualité de la prise en charge, nous vous invitons à renseigner le questionnaire de sortie. Il est mis à votre disposition afin de prendre en compte vos remarques et recueillir votre avis sur votre séjour. Vous le trouverez en pièce jointe de ce livret d'accueil.

Les plaintes/ réclamations et recours

Durant votre prise en charge, le personnel de l'établissement est à votre écoute. Si vous avez des observations, doléances ou des motifs d'insatisfaction, vous pouvez nous en faire part :
• Auprès du personnel soignant de l'HAD, à l'infirmière coordinatrice ou au médecin coordonnateur de l'HAD.
• Auprès de la personne chargée des relations avec les usagers dont les coordonnées vous ont été remise dans le livret d'accueil (chargée qualité) ;
• En saisissant la commission des usagers (CDU).
• Auprès des représentants des usagers (voir liste nominative de la commission des usagers en annexe) ;
• Auprès du Directeur, en adressant un courrier, précisant les faits constatés.

Examens des plaintes et des réclamations :

Une enquête interne sera menée, afin de vous adresser une réponse dans les meilleurs délais. Vous pourrez, éventuellement rencontrer le médiateur (médecin ou non médecin), dont l'une des missions est d'écouter le plaignant et de l'aider à formuler les faits et sa demande.

LES MEMBRES DE LA CDU *(Commission des Usagers)*

Vous trouverez ci-dessous les membres de la commission des usagers conformément à l'article L. 1112-3 et l'article L. 1112-79 à L 1112- 94 du code de la santé publique. Les mandats sont de trois ans renouvelables.

- Président : *représentant légal de l'établissement*
- Vice-président : *représentant des usagers*
- Un médiateur médecin titulaire : *médecin coordonnateur*
- Un médiateur médecin suppléant : *pharmacien*
- Un médiateur non médecin titulaire : *psychologue*
- Un médiateur non médecin suppléant : *assistante sociale*
- Représentants des usagers : *président association France Alzheimer*
- Un représentant du personnel infirmier titulaire : *cadre de santé*
- Un représentant du personnel infirmier suppléant : *IDEC HAD*
- Un représentant de la fondation : *directeur adjoint en charge de la qualité*

La chargée qualité et gestion des risques et le coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins participent aux réunions de la CDU avec voix consultative. Ils ne disposent pas d'une voix délibérative.

Une collaboration patient-soignant-entourage tout au long de votre séjour

La réussite de votre séjour en HAD dépend aussi d'une collaboration entre notre équipe, vous-même et vos proches, fondée sur le respect de certains principes clés :



- Il est impératif d'être présent au moment des soins, des livraisons et du retrait du matériel. Il faut penser à prévenir le secrétariat au plus tôt de vos absences.

- Nous allons autant que possible essayer de respecter vos habitudes de vie. Pour autant, le choix des heures de soins, de livraison du matériels, des médicaments et des dispositifs médicaux, s'établit en fonction des protocoles de soins à appliquer, de votre état de santé, de la nature de votre traitement, tout en intégrant les impératifs d'organisation des intervenants. Aussi, il est important de comprendre et d'accepter que l'heure des soins, mais aussi les personnels qui les dispensent, peuvent varier pendant votre séjour.

- Tous les soins sont assurés sur prescription médicale et sont réalisés en fonction des compétences spécifiques de chaque professionnel. Chaque intervenant s'engage à tout mettre en œuvre pour garantir la qualité, la sécurité et la continuité des soins qui lui sont prodigués.

- Chaque salarié de la Fondation Léopold Bellan s'engage à faire preuve de bienveillance à votre égard dans le respect de la Charte de prévention de la maltraitance à laquelle il adhère dès son embauche. De votre côté, il est important de faciliter autant que possible leur travail, en privilégiant une relation basée sur le respect mutuel. Toute forme de violence, physique ou morale, ou de discrimination à l'encontre des intervenants sont des motifs d'interruption de prise en charge.

- Afin de respecter les règles d'hygiène, il est demandé de réserver aux personnels soignants un espace propre afin de pouvoir installer le matériel nécessaire aux soins. Le personnel devra également pouvoir se laver et s'essuyer les mains au domicile, à l'aide de savon liquide et d'essuie main jetable que le patient aura mis à sa disposition.

- Concernant les équipements mis à votre disposition, il est important de le respecter afin qu'il puisse être restitué en bon état.

- Afin de protéger votre intimité, il peut être demandé à votre entourage de s'éloigner le temps des soins. Le respect de votre dignité doit être aussi préservé.

- Les animaux doivent être maintenus en dehors de la pièce ou les soins sont dispensés. Nous vous demandons également d'éviter de fumer en présence du personnel et à proximité de certains matériels.

- L'équipe d'HAD sera attentive à vos besoins et à vos demandes, respectueuse de vos choix et de vos refus.

La Fondation Léopold Bellan est l'organisme gestionnaire du Service d'Hospitalisation à Domicile de Magnanville

La Fondation Léopold Bellan est un acteur majeur du secteur non lucratif sanitaire et social et médico-social.

Elle apporte les réponses les mieux adaptées à la prise en charge des besoins :

- des très jeunes enfants,
- des enfants, jeunes et adultes en situation de handicap mental, psychique ou sensoriel,
- des enfants et jeunes en danger ou en difficultés sociales,
- des malades,
- des personnes âgées.

C'est une institution laïque. Elle défend des valeurs de solidarité, de fraternité et de respect des autres. La Fondation accueille ou accompagne sans distinction d'origine, d'appartenance religieuse ou de moyens, les personnes qui la sollicitent.
Elle gère un réseau de 66 établissements et services et emploie près de 2 500 salariés. Aux côtés de ces professionnels, 300 bénévoles participent à l'accompagnement des personnes accueillies.
Principalement implantée en région parisienne (75 – 77 - 78 – 91 – 92 – 93 - 94), la Fondation est également présente dans les départements de l'Oise (60), d'Eure-et-Loir (28) et d'Indre-et-Loire (37).
L'ensemble des établissements sanitaires de la Fondation Léopold Bellan est certifié par la Haute Autorité de Santé.

Tous ses établissements sociaux et médico-sociaux ont satisfait à l'évaluation externe réalisée par des organismes habilités par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM).

Les origines de la Fondation Léopold Bellan remontent à l'année 1884. C'était d'abord une association, reconnue d'utilité publique en 1907. Puis en 1996, elle est devenue une Fondation reconnue d'utilité publique.

Fondation Léopold Bellan
Siège : 64, rue du Rocher - 75008 PARIS
Tél : 01 53 42 11 50
Mail : fondation@bellan.fr
Site : www.bellan.fr

La Fondation Léopold Bellan compte aujourd'hui ***66 établissements et services*** dans les domaines de la santé, du social et du médico-social totalisant ***3.300 lits et places.*** Elle emploie ainsi plus de ***2.300 professionnels*** au service des plus fragiles. Porteuse de valeurs de solidarité, de respect des autres et des différences de chacun, la Fondation Léopold Bellan accueille sans distinction d'origine, d'appartenance religieuse ou de moyens, ***plus de 69.000 personnes*** chaque année et travaille en étroit partenariat avec les services de l'Etat et les collectivités territoriales.

L'engagement qualité

UNE DÉMARCHE ESSENTIELLE POUR LA FONDATION

La qualité du service rendu à la personne accompagnée constitue un engagement fondamental de la Fondation Léopold Bellan : elle veille au respect de méthodes et outils permettant la traduction effective des principes fondamentaux de bientraitance. Celles-ci s'imposent à toutes les personnes qui exercent dans ses établissements et services (salariés, bénévoles et volontaires du service civique).

- **Le respect de la personne et de son histoire, de sa dignité et de sa singularité**

La Fondation est attentive à ce que les professionnels respectent la dignité des personnes accueillies, mais aussi prennent en compte les sensibilités individuelles, les spécificités des parcours et des besoins de chacun pour définir un accompagnement adapté.
Dans cet esprit, elle met évidemment en œuvre dans l'établissement la charte nationale relative aux droits et libertés de la personne hospitalisée.
De plus, elle a tenu à traduire cette démarche dans deux chartes qu'elle a élaborées et portées à la connaissance de tous les acteurs de la Fondation qui doivent les respecter :
— la charte de prévention de la maltraitance qui définit la maltraitance comme un acte, un propos, une attitude ou une omission, intentionnel ou non, physique ou psychique, orienté contre autrui et portant atteinte à l'intégrité de la personne et précise les règles de conduite que doivent adopter les salariés, bénévoles et volontaires du service civique de la Fondation pour prévenir la maltraitance.
— la charte de l'accompagnement de la fin de vie par laquelle la Fondation s'engage à accompagner chaque personne en fin de vie, sans abandon ni acharnement, dans le respect de ses volontés, de ses valeurs et de sa spiritualité.
En outre, la Fondation s'est dotée d'un Comité éthique. Ce « comité des sages » permet une réflexion collective, neutre et pluridisciplinaire sur des situations quotidiennes ou particulières et complexes dans lesquelles entrent en contradiction des valeurs ou des principes d'intervention.

La valorisation de l'expression de la personne et de son écoute

Au quotidien, les professionnels de la Fondation doivent veiller à faciliter l'expression de la personne accompagnée quel que soit le handicap, la dépendance ou l'âge de celle-ci.
En outre, en application de la loi, les personnes et leurs familles disposent de représentants auprès du conseil de la vie sociale.
Elles sont également représentées au sein du comité d'éthique.
Par ailleurs, la Fondation entretient depuis toujours des liens étroits avec les associations d'usagers ou de familles d'usagers.

Un accompagnement global

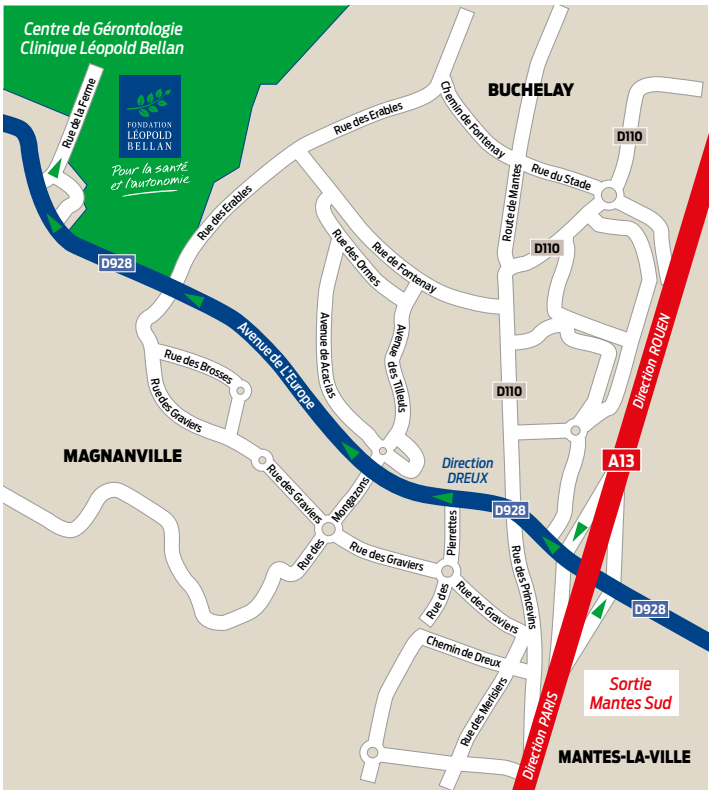
La qualité de l'accompagnement proposé par la Fondation repose sur le professionnalisme de ses salariés. Afin de clarifier le rôle et la place de chacun, et d'aboutir à une prise en charge efficace de la personne accompagnée, la Fondation s'est dotée d'un certain nombre d'outils :
— la charte d'organisation des relations entre le siège organisme gestionnaire, et son réseau d'établissements et services favorise une plus grande réactivité au service des personnes accueillies ;
— la charte du bénévolat précise les engagements réciproques de la Fondation et des bénévoles qui interviennent dans ses établissements pour donner de leur temps au profit des personnes accueillies.
En outre, les salariés de la Fondation travaillent en collaboration avec tous les autres acteurs locaux intervenant dans le champ sanitaire ou social et médico-social.

UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ

Afin de s'assurer que cet engagement qualité est constamment respecté par les établissements et services, la Fondation mène une politique exigeante.
Cette démarche d'amélioration continue de la qualité se traduit par :
— des groupes de travail dédiés permettant le développement d'outils destinés à l'amélioration des pratiques ;
— une politique de formation dynamique pour adapter les compétences des professionnels à l'évolution des besoins des personnes accompagnées.
— une évaluation régulière des pratiques (interne et externe).
Chaque année, un rapport dresse le bilan des actions déployées et définit de nouveaux axes de travail prioritaires.

FONDATION LÉOPOLD BELLAN

Pour la santé et l'autonomie



EN VOITURE

Autoroute A13-A14 *(Rouen)* **Sortie n° 12** *(Mantes Sud)*
Prendre la direction de Dreux *(sur la gauche)*
8ème feu à droite *(direction mairie Magnanville)*

EN TRANSPORT EN COMMUN

SNCF : Gare de Mantes-la-Jolie
Bus TAM : **Ligne 1** *(station Mairie)* ou **Ligne K** *(station Graviers)*

Service d'Hospitalisation à Domicile
Léopold Bellan de Magnanville

1 place Léopold Bellan - 78200 Magnanville
Tél.: 01 30 98 19 00 - Fax : 01 30 98 19 69
email : had.magnanville@fondationbellan.org
site internet : www.fondation.bellan.fr

Réalisation : C MEDIATIK — Avril 2021 — Photos © Thinkstock, Hamid Azmoun